

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN KEMBALI KLINIK KESEHATAN  
GREDIA GRESIK SEBAGAI TEMPAT BEROBAT**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH  
NANANG RUSDianto  
No. Pokok: 049812193/E**



**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**2003**

**SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN KEMBALI KLINIK KESEHATAN  
GREDIA GRESIK SEBAGAI TEMPAT BEROBAT**

**DIAJUKAN OLEH :**

**NANANG RUSDIANTO**

**No.Pokok : 049812193/e**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :**

**DOSEN PEMBIMBING,**



**DRS. HERMAWANTO, MBA., Msc**

**TANGGAL 21-11-03**

**KETUA PROGRAM STUDI**



**Drs. H. AMIRRUDIN UMAR, SE.**

**TANGGAL 29 - Desember - 2003**

Surabaya,.....6-9-2003.....

**Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji**

**Dosen Pembimbing**



**Drs.HERMAWANTO, MBA., MSc.**

## ABSTRAK

Persaingan diantara perusahaan jasa saat ini semakin ketat baik itu dari segi pelayanan, promosi dan harga. Persaingan ini timbul akibat tingkat pertumbuhan ekonomi yang cepat yang dipengaruhi oleh faktor seperti perkembangan iptek, perubahan lingkungan, tingkat pendidikan dan pendapatan masyarakat. Kemajuan iptek terutama di bidang kedokteran dan kesehatan menyebabkan meningkatnya kesadaran dan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang semakin baik, termasuk pelayanan kesehatan melalui klinik kesehatan. Agar dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik daripada pesaing sekaligus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen yang perlu diperhatikan oleh pemasar adalah perilaku konsumen (pasien) dalam mengambil keputusan. Menurut Assael terdapat 3 faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam melakukan pengambilan keputusan yaitu: 1. Konsumen individu yang dipengaruhi oleh (kebutuhan, persepsi, sikap) 2. Lingkungan (budaya, kelas sosial, kelompok referensi, situasi) 3. implikasi perilaku konsumen terhadap strategi pemasaran. Dengan melakukan analisis perilaku konsumen dapat diidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan menggunakan kembali klinik kesehatan Gredia Gresik sebagai tempat berobat.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah faktor (kebutuhan, referensi, proses, pelayanan, fasilitas fisik, lokasi dan harga) berpengaruh terhadap keputusan menggunakan kembali klinik kesehatan Gredia Gresik sebagai tempat berobat dan untuk mengetahui faktor manakah yang mempunyai pengaruh yang paling kuat terhadap keputusan menggunakan kembali klinik kesehatan Gredia Gresik sebagai tempat berobat. Jumlah responden untuk penelitian ini sebanyak 100 responden.

Hasil uji kelayakan data menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliable. Hasil uji gejala penyimpangan asumsi klasik menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini bebas dari gejala penyimpangan asumsi klasik. Hasil uji  $f$  menunjukkan bahwa faktor (kebutuhan, referensi, proses, pelayanan, fasilitas fisik, lokasi dan harga) yang dianalisis secara bersama-sama berpengaruh signifikan pada keputusan menggunakan kembali klinik kesehatan Gredia Gresik sebagai tempat berobat. Hasil regresi menunjukkan bahwa lokasi merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling kuat terhadap keputusan menggunakan kembali klinik kesehatan Gredia Gresik sebagai tempat berobat.

Kesimpulan akhir penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor (kebutuhan, referensi, proses, pelayanan, fasilitas fisik, lokasi dan harga) berpengaruh terhadap keputusan menggunakan kembali klinik kesehatan Gredia Gresik sebagai tempat berobat dan faktor lokasi merupakan faktor yang berpengaruh paling kuat.